



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Recinto Universitario Simón Bolívar
Facultad de Ingeniería en Sistemas

**Desarrollo de manual de funciones para la cooperativa de Servicios
Múltiples Profesionales Pro Desarrollo Campo ciudad COPRODEC R.L
municipio de Estelí.**

Trabajo Monográfico Elaborado por:

Chavarría Rugama, Esau Manuel
Muñoz Silva, Gerald Darhonson

PARA OPTAR AL TÍTULO:

Ingeniero de Sistemas

Tutor:

Ing. Medina Logos

Managua, Nicaragua 30 de marzo 2012



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

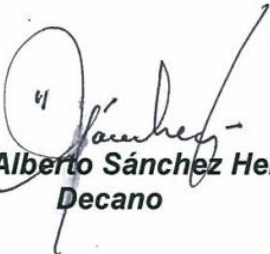
Managua, 30 de marzo de 2012

Br. Gerald Darhonson Muñoz Silva
Br. Esaú Manuel Chavarría Rugama
Sus manos

Apreciables Brs.

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulado **"Manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L)"**, cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es el Msc. Ing. Yader Molina Lagos.

Atentamente,


Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.
Decano



Cc: Msc. Ing. Yader Molina Lagos- Tutor, FCS Archivo marzo 2012



Estelí 21 de agosto de 2012

Lic. Carlos Sánchez

Decano FCyS


Su despacho.

Estimado Licenciado Sánchez:

He revisado el documento de tesina titulado **“Desarrollo de manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) municipio de Estelí”**, realizado por los Bachilleres Esaú Manuel Chavarría Rugama y Gerald Darhonson Muñoz Silva, por lo que doy mi visto bueno para que dicha Tesina sea defendida según lo establecido en la Normativa de culminación de estudios de la facultad.

Sin más a que hacer referencia, lo saludo.

Atentamente,



Ing. Yader Molina Lagos.
Tutor

CC/Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Ciencias y Sistemas

T.Mon-658.402-CH512-2012

Tesina para Optar al Título de
Ingeniero de Sistemas

“Desarrollo de manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) municipio de Estelí”

Autores:

Br. Esaú Manuel Chavarría Rugama. 2006-21059

Br. Gerald Darhonson Muñoz Silva. 2006-21132

Tutor:

Ing. Yader Molina Lagos.

Estelí, noviembre de 2012.

DEDICATORIA

A:

Dios por darme la inteligencia y sabiduría, a mi abuelita ROSARIO ZAMORA, q.e.p.d. por su gran apoyo moral que permitió que culminara mis estudios, y por su puesto a mi querida madre por ser mi manager en las decisiones más importantes de mi vida; sé que estarán conmigo el día de mi graduación.

Esaú Manuel Chavarría R.

A:

Dios por haberme dado salud para culminar mi carrera, darme un hijo que muy pronto nacerá, pero que ya amo con todo mi corazón y por su infinita bondad y amor. A mi madre por darme la vida, apoyarme en todo momento, por sus consejos, valores y la motivación que me da para que logre todo lo que ella no consiguió, por dedicar su vida, pero más que todo por su amor y ser mi madre.

Gerald Darhonson Muñoz S.

AGRADECIMIENTO

A nuestro Tutor:

Ing. Yader Molina Lagos. Msc, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y elaboración de esta tesina; por su tiempo compartido e impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Al personal docente de Universidad Nacional de Ingeniería que colaboró con nosotros y nos apoyó de una u otra manera, igualmente por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

RESUMEN

El presente documento contiene un manual de funciones realizado en la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L), una organización nicaragüense ubicada en la ciudad de Estelí, dedicada a la comercialización de productos de campesinos y servicios para centros comerciales, turísticos, recreativos y población en general; así mismo se incluyó un breve diagnóstico de la situación actual, durante la investigación se identificaron: siete áreas, once puestos, quince cargos y ocho responsables de área, del mismo modo se realizó una adecuada jerarquía de cargos para comprender mejor la estructura organizacional actual; posteriormente se realizó una descripción de puestos con sus respectivas fichas ocupacionales muy bien definidas, en donde se detalla: nombre del cargo, área a la que pertenece, responsable inmediato, funciones y los requisitos básicos que debe de cumplir el personal; los cargos de la junta directiva no fueron evaluados, los cargos en una junta directiva están estipulados en la ley de cooperativas y no es objeto de este trabajo evaluar la ley de cooperativas.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. OBJETIVOS	5
V. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	6
5.1 Metodología.....	6
5.2 Diagnóstico de la situación organizacional actual de COPRODEC R.L.....	8
5.3 Estructura organizacional actual	10
5.4 Misión y Visión de COPRODEC R.L	11
VI. MANUAL DE FUNCIONES	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	15
III. ESTABLECIMIENTO DE UN ORDEN JERÁRQUICO POR ORDEN ALFABÉTICO.....	16
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA	17
V. FICHAS OCUPACIONALES.....	18
i. PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA.....	18
ii. GERENTE GENERAL	20
iii. BODEGA.....	22
iv. COCINA.....	24
v. CONTABILIDAD	30
vi. MAISACARDS.....	36
vii. RECURSOS HUMANOS	40
VI. CONCLUSIONES DEL MANUAL	43
VII. CONCLUSIONES.....	44
VIII. RECOMENDACIONES.....	45
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Áreas, Puestos, Cargos y Personal laboral de COPRODEC R.L.....	9
Tabla 2. Establecimiento de un orden jerárquico por orden alfabético.....	16
Tabla 3. Ficha Ocupacional Presidente de COPRODEC R.L.....	18
Tabla 4. Ficha Ocupacional Gerente General.	20
Tabla 5. Ficha Ocupacional Responsable de Bodega.	22
Tabla 6. Ficha Ocupacional Responsable de Cocina.....	24
Tabla 7. Ficha Ocupacional Ayudante de Cocina.	26
Tabla 8. Ficha Ocupacional Mesero.....	28
Tabla 9. Ficha Ocupacional Contador.....	30
Tabla 10. Ficha Ocupacional Responsable de Caja.....	33
Tabla 11. Ficha Ocupacional Responsable de MAISACARDS.	36
Tabla 12. Ficha Ocupacional Ayudante MAISACARDS.	38
Tabla 13. Ficha Ocupacional Responsable de Recursos Humanos.....	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Metodología de Investigación	6
Ilustración 2. Organigrama Institucional Actual	10
Ilustración 3. Propuesta de Organigrama Institucional.....	17

I. INTRODUCCIÓN

En Nicaragua el cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común, permitiendo así una de las principales formas de asociación; a lo largo de su historia, el cooperativismo, se ha considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo producción, entre otras. El Cooperativismo como propuesta que busca el bien común para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores: ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad. En la actualidad, se puede afirmar que el cooperativismo constituye un modelo de organización económica, social, cultural, político alternativo, un plan que forma parte importante en la vida socioeconómica de muchos países incluyendo el nuestro. Una Cooperativa, es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada¹. Las cooperativas se constituirán mediante documento privado, con firmas autenticadas por Notario Público.² Es importante destacar que si bien la cooperativa es una empresa, el fin de ésta no es el lucro y el logro de excedentes que pueda llegar a tener. Su fin principal es prestar un servicio a sus miembros. Como consecuencia de esto, en la toma de decisiones se busca una rentabilidad fuertemente balanceada con las necesidades de los miembros y los intereses de la comunidad. El negocio gira en torno a los miembros y no al capital.

En la ciudad de Estelí existen cooperativas de ahorro y crédito, taxis, transporte, entre otras; estas han cambiado la forma de pensar de las personas, así como oportunidades a nuevos inversionistas de poseer la confianza de aventurarse en el mercado local, con perspectivas que sus empresas logren una madurez y permanencia en el mercado nacional, permitiendo generar más empleo y continuar mejorando la economía de los beneficiarios, y su forma de vida.

¹ ARTO. 5 Ley 499, Ley General de cooperativas.

² ARTO. 9 Ley 499, Ley General de cooperativas.

Para las cooperativas un manual de funciones es importante porque facilita la transformación de su realidad en el sentido de elevar su productividad, lo que implica una mejor atención a las necesidades de la población y oportunidades de un clima más favorable para el desarrollo de sus colaboradores, partícipes activos del desarrollo de su entidad.

La Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) es una organización nicaragüense ubicada del “Parque Infantil” 1 al oeste y 1/2 cuadra al sur en la ciudad de Estelí (ver Anexo X), dedicada a la comercialización de productos de campesinos y servicios para centros comerciales, turísticos, recreativos y población en general, brinda servicios, productos alimenticios y materiales tales como: miel de abeja, rosquillas de diversas marcas, café, tarjetas artesanales (ver Anexo III), restaurante, entre otros (ver Anexo VI).

Actualmente COPRODEC R.L tiene como principales clientes supermercados, hoteles, cafetines, gasolineras y librerías, también ha enfocado sus ventas a distribuidores del oriente del país como Managua y Granada.

En el presente trabajo se diseñó una propuesta de manual de funciones para COPRODEC R.L con el enfoque de Herramienta Administrativa que permitirá planificar los cambios necesarios desde el punto de vista organizacional y así lograr la sobrevivencia ante el entorno nacional y responder a la intensificación de la competencia en el mercado nacional.

II. ANTECEDENTES

Durante el año 2007 y parte del primer semestre del 2009 , las ventas y la gestión de proyectos de COPRODEC R.L se ven inactivas debido al poco involucramiento de los miembros de la cooperativa, lo que ocasiona una disminución considerablemente del rédito obtenido en ese período.

En el segundo semestre del 2009, bajo una nueva administración y un nuevo consejo de dirección, se retoma actividades económicas de la cooperativa, reanudando la venta de rosquillas y tarjetas MAISACARDS (tarjetas conmemorativas hechas de tuza de maíz) en los departamentos de Managua, Granada y Estelí.

Durante la gestión administrativa realizada en el periodo 2009-2011 existió un cruce de procedimientos entre puestos de trabajo, lo que duplicaba recursos muchas veces en actividades que se realizaban diariamente, incrementando los costos de las mismas.

Debido a la inexistencia de un manual de funciones no se puede evaluar a los colaboradores puesto que no existen los indicadores adecuados para medirlos, retrasando el crecimiento de la cooperativa a nivel administrativo.

A la fecha COPRODEC R.L no tiene el desempeño adecuado debido a los conflictos y elevados costos administrativos por falta de un manual de funciones en los que refleje los roles de los colaboradores así como sus deberes y derechos ya que no están estipulados en ningún documento, existe una amplia rotación del personal, lentitud al brindar los servicios al cliente, por lo que consideramos necesaria elaborar un manual de funciones para la cooperativa y de esta manera cumplir con los requisitos que establece la ley del cooperativismo y así brindarle a la sociedad esteliana una mejor calidad y eficiencia en los servicios prestados.

III. JUSTIFICACIÓN

La importancia de desarrollar un manual de funciones en COPRODEC R.L radica en que de esta manera se definirán responsabilidades, se mejorará la calidad del producto y servicios brindados, establece la jerarquía de puestos de trabajo, roles y evita conflictos de áreas, mejora el clima organizacional, hace cumplir los procesos en tiempo y forma, se fomentará el orden, además que se obtendrán las directrices adecuadas para mejorar el desempeño y tener una herramienta que les permitirá mantener y aumentar sus capacidades de manera eficiente y eficaz en el mercado nacional y así mismo contribuir a la economía de la cooperativa en función del desarrollo de nuestro local y brindar un mejor servicio a la sociedad esteliana.

Su utilidad se verá registrada en el mayor y mejor control del personal que labora actualmente en la organización, además de identificar posibles faltantes y/o exceso en recursos humanos, pudiendo evaluar su incorporación o baja.

IV. OBJETIVOS

General

- Elaborar una propuesta de manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) en el municipio de Estelí.

Específicos

- Diagnosticar la situación organizacional actual de COPRODEC R.L.
- Formular una adecuada jerarquía de cargos.
- Realizar la descripción de perfiles de puestos con sus respectivas fichas ocupacionales.

V. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos y determinación del Manual de Funciones se procedió a la metodología de investigación siguiente:

Ilustración 1. Metodología de Investigación



Observación: esta técnica de campo nos permitió la observación y el contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonio que nos permite confrontar la teoría y la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva de COPRODEC RL.

Entrevista: Se obtuvo información verbal de las personas que realizan directamente las actividades conforme a cada cargo, proporcionando información completa y precisa de los mismos (ver Anexo I). El objetivo de la entrevista fue conocer la estructura organizacional que tiene la empresa, como se administra actualmente los recursos humanos así como identificar sus fortalezas y debilidades dentro de COPRODEC R.L.

Investigación Documental: Se utilizó como mecanismo para seleccionar y analizar documentos que contengan datos importantes relacionados con la estructura orgánica de la cooperativa, procedimientos o servicios, estos pueden ser: Reglamentos, Manuales anteriores, Afiches y todos aquellos materiales que contengan información relevante y eficaz acerca de la cooperativa.

Encuesta: Se aplicó con el objetivo de identificar las dificultades y fortalezas, las funciones, el cumplimiento de los derechos y deberes del personal que labora en la cooperativa (ver Anexo II).

Tipo de estudio: Descriptiva, la esencia de trabajo radica no solo en la recopilación de los datos/fuentes sino en la posibilidad de pronósticos elementales de la administración del negocio.

Tipo de muestra: no aleatoria.

Calidad de la fuente: La información se obtuvo de fuentes confiables, que reunieran características de veracidad por ejemplo: evaluación del desempeño aplicada a Recurso Humano orientada por el gerente general.

Factores estructurales: para trabajar eficientemente y mejorar la calidad de nuestro trabajo se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Office Professional Plus 2010 (Documentación), Microsoft Office Excel 2010 (Tabulación de datos), Smart Draw 2012 Enterprise Edition (Organigramas y distribución de planta), y EndNote X5 (Bibliografía).

Análisis: se tabularon los datos en el programa Microsoft Office Excel 2010 para su posterior análisis.

Se aplicó entrevista a la gerente general de COPRODEC R.L (ver Anexo I) y encuesta (ver Anexo II) a todo el personal que labora en COPRODEC R.L

5.2 Diagnóstico de la situación organizacional actual de COPRODEC R.L.

Se realizó el diagnostico en base a la información recopilada a través de la etnografía, entrevista, encuestas, documentación encontrada (Brochures, evaluaciones periódicas aplicadas por el gerente) y posteriormente el análisis de los resultados tabulados en Microsoft Office Excel 2010 (Tabulación de datos).

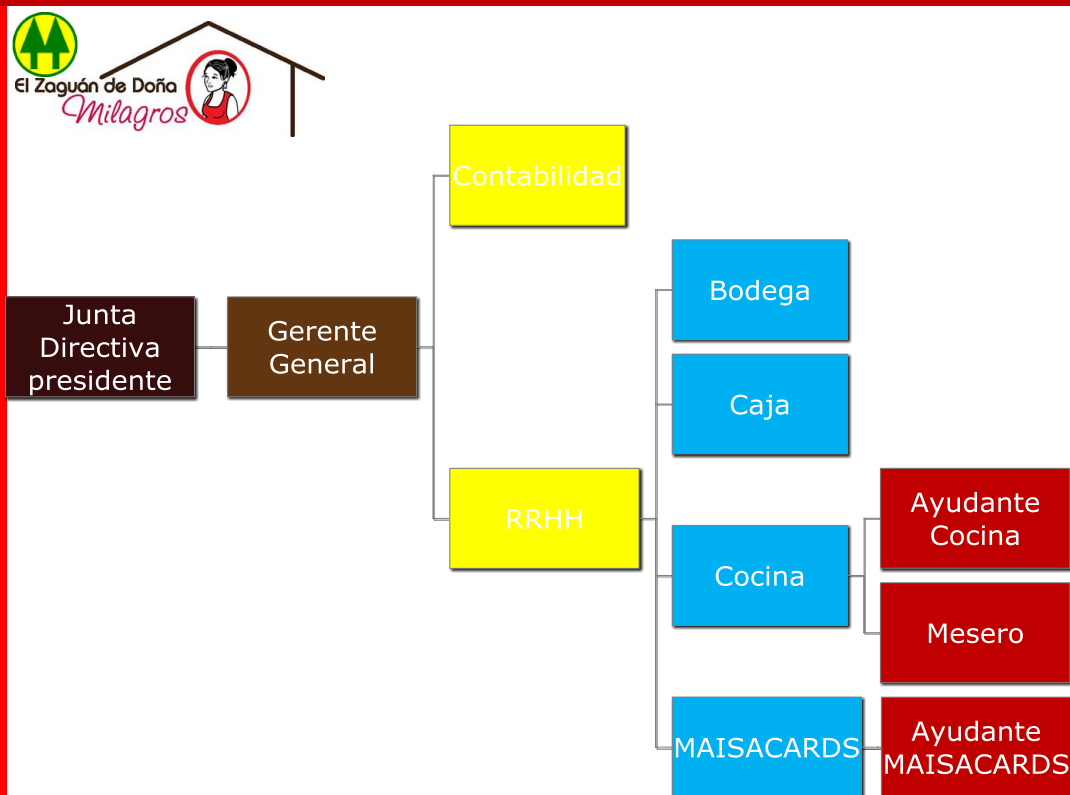
En COPRODEC R.L se encontraron siete áreas de trabajo (ver Anexo IX), Bodega, Caja, Cocina, Contabilidad, Gerencia, MAISACARDS y R.R.H.H; once puestos: Ayudante de cocina, Ayudante de MAISACARDS, Bodega, Caja, Cocina, Contabilidad, Gerente General, MAISACARDS, Mesero, Presidente de Junta Directiva y R.R.H.H; y quince cargos: 2 Ayudante de Cocina, 3 Ayudante de MAISACARDS, 1 Gerente General, 1 Mesero, 1 Presidente de Junta Directiva, 1 Resp. De Bodega, 2 Resp. De Caja, 1 Resp. De Cocina, 1 Resp. De Contabilidad, 1 Resp. De MAISACARDS y 1 Resp. De R.R.H.H.

Tabla 1. Áreas, Puestos, Cargos y Personal laboral de COPRODEC R.L

	Área	Puesto	Cargo	Cantidad de Personas
	Bodega	Bodega	Resp. De Bodega	1
	Caja	Caja	Cajero	2
	Cocina	Ayudante de Cocina	Ayudante de Cocina	2
		Cocina	Resp. De Cocina	1
		Mesero	Mesero	1
	Contabilidad	Contabilidad	Resp. De Contabilidad	1
	Gerencia	Gerencia	Gerente	1
	MAISACARDS	Ayudante de MAISACARDS	Ayudante de MAISACARDS	3
		MAISACARDS	Resp. De MAISACARDS	1
		Presidente de Junta Directiva	Presidente de Junta Directiva	1
	R.R.H.H	R.R.H.H	Resp. De R.R.H.H	1
Total de Áreas	7			
Total de Puestos		11		
Total de Cargos			15	
Total de Personas que laboran en COPRODEC R.L				15

5.3 Estructura organizacional actual

Ilustración 2. Organigrama Institucional Actual



5.4 Misión y Visión de COPRODEC R.L

Misión

Nuestra misión es ser conocidos por nuestro liderazgo comercial a través de nuestra profesionalización por los altos estándares de calidad, con identidad social y nuestro compromiso para crear oportunidades excepcionales para el crecimiento personal, para que los asociados y colaboradores de COPRODEC R.L puedan alcanzar su más alto potencial y así brindar el mejor servicio.

Visión

Ser una cooperativa nacional reconocida por su liderazgo en la gestión de proyectos y la comercialización de productos con un enfoque basado en la profesionalización y el desempeño gerencial con un equipo altamente dinámico.



El Zaguán de Doña
Milagros



MANUAL DE FUNCIONES

*Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro
Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L)*

VI. MANUAL DE FUNCIONES

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	15
III. ESTABLECIMIENTO DE UN ORDEN JERÁRQUICO POR ORDEN ALFABÉTICO.....	16
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	17
V. FICHAS OCUPACIONALES.....	18
i. PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA.....	18
ii. GERENTE GENERAL	20
iii. BODEGA.....	22
iv. COCINA.....	24
v. CONTABILIDAD	30
vi. MAISACARDS.....	36
vii. RECURSOS HUMANOS	40
VI. CONCLUSIONES DEL MANUAL	43

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual fue elaborado conforme a Principios y Normas de COPRODEC R.L, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo.

Este trabajo fue desarrollado en base a los relevamientos de funciones, la estructura organizacional existente, la colaboración de la Gerencia y del personal que labora en COPRODEC R.L, la estructura del manual es la siguiente: Introducción, objetivos, establecimiento de un orden jerárquico por orden alfabético, estructura orgánica, fichas ocupacionales y conclusión³, el diseño de las fichas es un diseño propio enfocado en la sencillez para mayor compresión del contenido.

El Manual de Organización y Funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.


³ (Chiavenato, 2007)

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecer un marco de referencia teórico, práctico y conceptual de las actividades de COPRODEC R.L, así como contar con un material didáctico para el adiestramiento y capacitación del personal de esta empresa.
- Incorporar experiencias acumuladas a lo interno de la empresa, así como transferir conocimientos acumulados por el personal.
- Definir una adecuada estructura organizacional de COPRODEC R.L.
- Ordenar la estructura organizacional, la descripción de los cargos existente.
- Delimitar las funciones de cada cargo existente dentro de la estructura organizativa de la empresa.
- Servir de base para el proceso de selección de nuevo personal bajo procedimientos específicos para tal fin.
- Facilitar la evaluación y el seguimiento del desarrollo organizativo de la empresa.
- Cumplir como instrumento administrativo en el proceso de inducción de nuevos empleados.

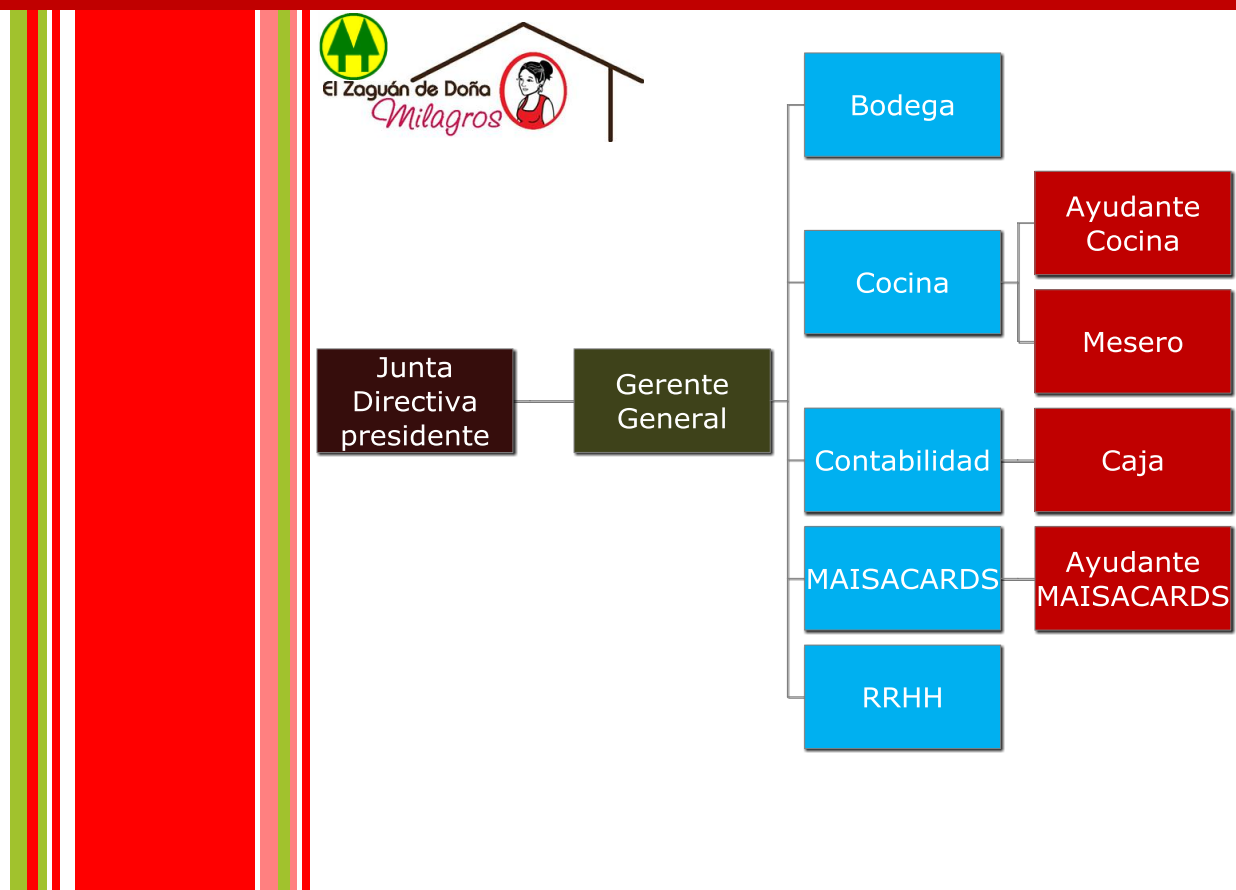
III. ESTABLECIMIENTO DE UN ORDEN JERÁRQUICO POR ORDEN ALFABÉTICO.

Tabla 2. Establecimiento de un orden jerárquico por orden alfabético.

	Área	Puesto	Cargo
		Presidente de Junta Directiva	Presidente de Junta Directiva
	Gerencia	Gerencia	Gerente
	Bodega	Bodega	Resp. De Bodega
	Contabilidad	Caja	Cajero
		Contabilidad	Resp. De Contabilidad
	Cocina	Ayudante de Cocina	Ayudante de Cocina
		Cocina	Resp. De Cocina
		Mesero	Mesero
	MAISACARDS	Ayudante de MAISACARDS	Ayudante de MAISACARDS
		MAISACARDS	Resp. De MAISACARDS
	R.R.H.H	R.R.H.H	Resp. De R.R.H.H

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Ilustración 3. Propuesta de Organigrama Institucional





Con la propuesta se reducen las áreas a 6, por lo que se tiene: Gerencia, Bodega, Cocina Contabilidad, MAISACARDS y R.R.H.H.

V. FICHAS OCUPACIONALES

i. PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA



Tabla 3. Ficha Ocupacional Presidente de COPRODEC R.L

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Presidente COPRODEC R.L	Código: 001
Área:	Junta directiva COPRODEC R.L.	
Responsable inmediato:	Junta directiva.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a reuniones al consejo de administración a través de su secretario. 2. Convocar a asamblea general ordinaria y/o extraordinaria. 3. Firmar conjuntamente con el tesorero o gerente todos los documentos relacionados con las actividades económicas y financieras de la cooperativa. 4. Velar por la buena marcha de la cooperativa. 5. Realizar cualquier acción que establezca la asamblea general de asociados, los estatutos, su reglamento y la ley general de la cooperativa. 6. Firmar con el secretario las actas de la asamblea general y del consejo de administración. 7. Hacer propuesta de desarrollo para la cooperativa, las cuales pueden ser a petición de los miembros de la asamblea. 8. Representar a la asociación cooperativa en las actividades civiles y en la coordinación con las autoridades públicas relevantes. 9. Convocará y presidirá sobre el Comité Directivo. 10. Presidirá sobre la Asamblea General Especial. 	

Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Gerente general.
	Externa	1. Organizaciones nacionales. 2. Clientela del negocio. 3. Instituciones de gobierno. 4. Instituciones de servicios básicos.
Perfil del cargo:	Elaborar políticas y reglamentos, mantener vínculos con instituciones relacionadas con el negocio, crear planes estratégicos para proyectar el negocio y hacer que crezca.	
Propósito:	Desarrollar la capacidad administrativa, el sentido de la responsabilidad, honestidad y seriedad en la gestión cooperativa.	
Requisitos	<p>1. Académico:</p> <p>1.1 Lic. en Administración de Empresas.</p> <p>1.2 Ing. de sistemas de información.</p> <p>2. Otros estudios:</p> <p>2.1 Inglés Básico.</p> <p>3. Experiencia laboral:</p> <p>3.1 Mínimo 4 años en administración de negocios o cargos similares.</p> <p>4. Personales:</p> <p>4.1 Alto conocimiento sobre las leyes tributarias, laborales y de las cooperativas.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.3 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p> <p>5.4 Excelente presentación personal.</p>	

ii. GERENTE GENERAL

Tabla 4. Ficha Ocupacional Gerente General


Ficha ocupacional		 
Cargo:	Gerente general.	Código: 002
Área:	Gerencia.	
Responsable inmediato:	Presidente COPRODEC R.L.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectar la imagen corporativa de COPRODEC R.L. 2. Analizar y preparar el presupuesto general COPRODEC R.L. 3. Generar y asignar recursos y herramientas al personal que labora en COPRODEC R.L. 4. Crear planes estratégicos de publicidad y mercadeo. 5. Organizar reuniones para el control y seguimiento de la evaluación de los servicios brindados. 6. Dirigir, motivar y asesorar al personal subordinado para lograr el crecimiento y desarrollo del mismo. 7. Facilitar capacitaciones internas y externas al personal de COPRODEC R.L. 8. Realizar evaluaciones al desempeño del personal a cargo, por lo menos una vez al año y dar seguimiento a las mismas. 9. Realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas, ejecutar valoración y reestructuración de precios en los productos ofrecidos en lo que respecta al restaurante según los incrementos en la adquisición de insumos. 10. Autorizar los pedidos de materiales e insumos de las diferentes unidades. 11. Coordinar y realizar la contratación de nuevo personal de COPRODEC R.L. 	

	12. Llevar un control del inventario, de los gastos administrativos y financieros.	
Perfil del cargo:	Planear, organizar, dirigir, y evaluar las actividades que se realizan a nivel interno de COPRODEC R.L.	
Propósito:	Garantizar la sostenibilidad de la cooperativa, manteniendo información contable y financiera actualizada y efectiva para la correcta toma de decisiones.	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Resp. De Bodega, Resp. De Cocina, Resp. De Contabilidad, Resp. De MAISACARDS y Resp. De R.R.H.H.
	Externa	1. Organizaciones nacionales. 2. Instituciones de gobierno. 3. Instituciones de servicios básicos.
Requisitos:	<p>1. Académico:</p> <p>1.1 Lic. en Administración de Empresas.</p> <p>1.2 Lic. en Economía.</p> <p>1.3 Lic. en Derecho.</p> <p>2. Otros estudios:</p> <p>2.1 Manejo y supervisión de recursos humanos.</p> <p>2.2 Curso de operador en microcomputadoras.</p> <p>2.3 Inglés Básico.</p> <p>3. Experiencia laboral:</p> <p>3.1 Mínimo 4 años en administración de negocios o similares.</p> <p>4. Personales:</p> <p>4.1 Buena memoria.</p> <p>4.2 Capacidad de análisis y toma de decisiones organizacional.</p> <p>4.3 Liderazgo.</p> <p>4.4 Planificación.</p> <p>4.5 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.3 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p> <p>5.4 Excelente presentación personal</p>	

iii. BODEGA

i. Responsable de Bodega

Tabla 5. Ficha Ocupacional Responsable de Bodega



Ficha ocupacional		
Cargo:	Responsable de Bodega.	Código: 003
Área:	Bodega.	
Responsable inmediato:	Gerente general.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar y revisar entrada y salida de mercadería en bodega, reportando todo lo ocurrido en los libros de controles internos (Kardex). 2. Clasificar los productos de utilidad primaria, basándose al movimiento, línea de producto y rotación de las mismas para fácil acceso. 3. Salvaguardar la mercadería almacenada. 4. Inspeccionar que las cajas almacenadas estén adecuadamente estibadas. 5. Verificar y cuadrar periódicamente saldo físico con saldo lógico de secciones asignadas, de existir alguna diferencia deberán efectuar, revisión de documentos, movimiento de artículo y todo lo necesario para solucionar el problema y dejarlo archivado para efectos de registro. 6. Recorrido para levantar pedido. 7. Empaque y etiquetado de rosquilla. 8. Distribución de rosquillas. 9. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área, productos y equipos, reportando cualquier anomalía. 	

Relaciones Organizacionales:	Interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subordinados inmediatos: Ninguno. 2. Área de cocina. 3. Área de caja
	Externa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedores del negocio. 2. Clientela del negocio.
Perfil del cargo:	Garantizar la ejecución de todos los procesos de almacenaje, clasificación y distribución de la mercadería, controlando la exactitud de las entradas y salidas de inventario.	
Propósito:	Controlar con exactitud el inventario real existente, para así brindar un servicio oportuno al área comercial o ventas.	
Requisitos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Académico: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Secundaria completa. 2. Otros estudios: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Curso de operador en microcomputadoras. 2.2 Curso de Excel Avanzado. 3. Experiencia: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Mínimo 1 año administración de bodegas en institución pública, privada o cargos similares. 4. Personal: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Honradez. 1.2 Iniciativa. 1.3 Preocupación por el orden y la calidad. 1.4 Puntualidad. 1.5 Trabajo en equipo. 5. Física: <ol style="list-style-type: none"> 5.5 Adecuada condición física y mental. 5.6 Buena presentación personal. 5.7 Capacidad de trabajar bajo presión. 5.8 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral 	

iv. COCINA

i. Responsable de Cocina



Tabla 6. Ficha Ocupacional Responsable de Cocina

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Responsable de Cocina.	Código: 004
Área:	Cocina.	
Responsable inmediato:	Gerente general.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. 2. Planificar y dirigir el trabajo en la cocina, estableciendo los procedimientos y normas específicas. 3. Desarrollar todas las tareas necesarias para la preparación del servicio de cocina. 4. Planear y programar los menús a servir durante la semana, quincena o mes. 5. Preparar, organizar y desarrollar los trabajos para elaborar menús, buffet y otras ofertas culinarias para banquetes y eventos de distinta naturaleza. 6. Supervisar frecuentemente las actividades de los cocineros y ayudantes de cocina, y verificar que cumplan con las medidas de higiene y calidad comprometidas. 7. Preparar la línea para el día. 8. Crear lista de compra. 9. Revisar la etiqueta y estado de los productos alimenticios que no estén vencidos. 10. Mantener el control de los alimentos en refrigeración para evitar contaminación directa o cruzada. 	

	11. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos, reportando cualquier anomalía.	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Ayudantes de cocina. 2. Todo el personal del local.
	Externa	Ninguna.
Perfil del cargo:	Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la elaboración de comidas, bebidas y su distribución al comedor/restaurante.	
Propósito:	Elaborar comidas y bebidas que cumplan con los estándares de higiene y calidad asignados.	
Requisitos:	<p>1. Académico: 1.1 Secundaria aprobada.</p> <p>2. Otros estudios: 2.1 Curso general de artes culinarias. 2.2 Nutrición.</p> <p>3. Experiencia: 3.1 Mínimo 1 año en el sector culinario o cargos similares.</p> <p>4. Personales: 4.1 Búsqueda de información. 4.2 Capacidad de establecer adecuadas relaciones humanas. 4.3 Iniciativa. 4.4 Liderazgo. 4.5 Orientación al cliente. 4.6 Preocupación por el orden y la calidad. 4.7 Puntualidad. 4.8 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos: 5.1 Capacidad de trabajar bajo presión. 5.2 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral. 5.3 Excelente presentación personal. 5.4 Optima condición física y mental.</p>	

ii. Ayudante de Cocina



Tabla 7. Ficha Ocupacional Ayudante de Cocina

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Ayudante de Cocina.	Código: 005
Área:	Cocina	
Responsable inmediato:	Responsable de Cocina.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. 2. Auxiliar al cocinero en todo lo relacionado con la preparación de los alimentos y bebidas. 3. Participar en la elaboración de platillos en el área de mesa fría (ensaladas); para ello atiende a las instrucciones del encargado. 4. Apoyar a los meseros y montar las mesas. 5. Verificar que los congeladores y refrigeradores de la cocina operen con la temperatura adecuada al tipo de alimento. 6. Distribuir los alimentos en platos de acuerdo con los menús y las raciones indicadas en ellos. 7. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos, reportando cualquier anomalía. 	
Relaciones Organizacionales:	Interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subordinados inmediatos: Ninguno. 2. Personal del local: caja, cocina, mesero, bodega.
	Externa	Todas las personas que visita el local.
Perfil del cargo:	Auxiliar al cocinero en la preparación y distribución de los alimentos, así como mantener en orden y limpio todo el equipo de cocina.	

Propósito:	Elaborar comidas y bebidas que cumplan con los estándares de higiene y calidad asignados.
Requisitos:	<p>1. Académico: 1.1 Primaria aprobada.</p> <p>2. Otros estudios: 2.1 Curso general de artes culinarias.</p> <p>3. Experiencia: 3.1 Mínimo 6 meses en el sector culinario o cargos similares.</p> <p>4. Personales: 4.1 Destreza y manejo de aparatos de cocina. 4.2 Iniciativa. 4.3 Orientación al cliente. 4.4 Preocupación por el orden y la calidad. 4.5 Puntualidad. 4.6 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físico: 5.1 Capacidad de trabajar bajo presión. 5.2 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral. 5.3 Excelente presentación personal. 5.4 Optima condición física y mental.</p>

iii. **Mesero**

Tabla 8. Ficha Ocupacional Mesero



Ficha ocupacional		 
Cargo:	Mesero.	Código: 006
Área:	Cocina	
Responsable inmediato:	Responsable de Cocina.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. 2. Presentarse al cliente con amabilidad y cortesía. 3. Orden y aseo del área de la mesa. 4. Control de productos de cocina y de caja. 5. Conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados. 6. Sugerir alguna ensalada o algunas de las especialidades de la casa. 7. Presentar la comanda al cajero para que la selle y poder solicitar al cocinero los platillos ordenados por el cliente. 8. Supervisar los baños periódicamente. 9. Retirar los utensilios de mesa oportunamente. 10. Reportar al jefe inmediato los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de los alimentos y bebidas. 11. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos, reportando cualquier anomalía. 	

Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Ninguno 2. Todo el personal del local.
	Externa	1. Todas las personas que visita el local.
Perfil del cargo:	Atender a los clientes, proporcionándoles alimentos, bebidas, asistencia con eficiencia y eficacia así como comodidad durante su estancia.	
Propósito:	Garantizar que los clientes que asisten al local se sientan satisfechos con el producto o servicio brindado con eficiencia, eficacia y amabilidad.	
Requisitos	<p>1. Académico: 1.1 Secundaria aprobada.</p> <p>2. Otros estudios: 2.1 Curso general de etiqueta.</p> <p>3. Experiencia: 3.1 Mínimo 1 año en atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas, servicios de banquete y montaje de mesas o cargos similares.</p> <p>4. Personal: 4.1 Capacidad de establecer adecuadas relaciones humanas. 4.2 Orientación al cliente. 4.3 Preocupación por el orden y la calidad. 4.4 Puntualidad. 4.5 Responsabilidad. 4.6 Trabajo en equipo. 4.7 Iniciativa.</p> <p>5. Físico: 5.1 Adecuada condición física y mental. 5.2 Capacidad de trabajar bajo presión. 5.3 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral. 5.4 Excelente presentación personal.</p>	

v. CONTABILIDAD

i. Contador

Tabla 9. Ficha Ocupacional Contador


Ficha ocupacional		 
Cargo:	Contador.	Código: 007
Área:	Contabilidad.	
Responsable inmediato:	Gerente general.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el adecuado registro contable de las operaciones de la cooperativa, mediante captura y clasificación de ingresos y egresos. 2. Elaborar comprobantes de diario. 3. Realizar pagos varios: Planilla y Proveedores. 4. Arqueo de caja. 5. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. 6. Elaborar y suministro de información contable y estado financiero, en la modalidad de informe mensual, trimestral y anual cuando sea requerido por las autoridades superiores y a las entidades que la requieran sobre la situación financiera de la cooperativa. 7. Revisar que los desembolsos por adquisiciones de bienes y servicios que se realizan, sean de conformidad con los bienes y servicios adquiridos. 8. Sugerir conjuntamente con el jefe inmediato las medidas adecuadas sobre sistemas de contabilidad, control presupuestario, organización del trabajo de las áreas, para lograr así mayor unidad de control económico. 	

	<p>9. Planificar, coordinar, y ejecutar anualmente un inventario general de los bienes activos del patrimonio de la cooperativa, comprobando sus costos, existencia física y su localización.</p> <p>10. Mantener en perfecta limpieza, orden en los equipos y área de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>11. Resguardar archivos concernientes a su área.</p> <p>12. Revisar los ingresos y egresos del dinero obtenido por cada turno de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">FUNCIONES ADICIONALES</p> <p>2. Realizar cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.</p> <p>3. Buscar y procesamiento de información solicitada por otras áreas u órganos de la cooperativa.</p> <p>4. Controlar las inversiones bancarias y mesa de dinero.</p> <p>5. Apoyar en la atención a visitas de auditoría por parte de las entidades fiscalizadoras de esta dependencia.</p>	
Relaciones Organizacionales:	Interna	Subordinados inmediatos: Responsable de Caja.
	Externa	<p>Instituciones bancarias.</p> <p>Instituciones financieras.</p>
Perfil del cargo:	Avalar el registro contable de todas las operaciones de COPRODEC R.L, elaborar los estados financieros, analizar y preparar los informes contables de gestión necesarios para la toma de decisiones.	
Propósito:	Proporciona información contable y financiera verificando su exactitud a fin de garantizar documentos confiables y oportunos para la futura toma de decisiones.	
Requisitos:	<p>1. Académico:</p> <p>1.1 Lic. en Administración de Empresas.</p> <p>1.2 Lic. Contaduría Pública y Finanzas.</p> <p>1.3 Lic. en Economía o carreras afines.</p>	

	<p>2. Otros estudios:</p> <p>2.1 Curso de operador en microcomputadoras.</p> <p>2.2 Inglés Básico.</p> <p>3. Experiencia laboral:</p> <p>3.1 Mínimo 4 años en Contabilidad Gubernamental, administración de recursos públicos o cargos similares.</p> <p>4. Personales:</p> <p>4.1 Amplio conocimiento de leyes tributarias.</p> <p>4.2 Buena memoria.</p> <p>4.3 Iniciativa.</p> <p>4.4 Nivel de responsabilidad: Alta por el manejo de información y documentación propiedad de la cooperativa.</p> <p>4.4 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.3 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p> <p>5.4 Excelente presentación personal.</p>
--	--

ii. Responsable de Caja

Tabla 10. Ficha Ocupacional Responsable de Caja

Ficha ocupacional		
Cargo:	Responsable de Caja.	Código: 008
Área:	Caja.	
Responsable inmediato:	Gerente general.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir al inicio de sus labores una dotación determinada de dinero en billetes y moneda fraccionaria para dar cambio. 2. Registrar el precio de los bienes o productos adquiridos por el cliente, mediante el uso de una caja registradora y/o de un lector óptico de precios. 3. Cobrar el valor de los productos o servicios que adquiere o consume el cliente, para lo cual reciben efectivo, cheques y tarjetas de crédito. 4. Verificar la vigencia de la tarjeta de crédito y, en su caso, recabar la autorización correspondiente para efectuar el pago por la venta. 5. Entregar al cliente copia de la nota de venta o la tira de la máquina registradora y, en su caso, el cambio o comprobante del pago efectuado a través de tarjeta de crédito. 6. Efectuar el coste de caja y la liquidación correspondiente. 7. Operar y controlar una computadora para formular notas y comprobantes de consumo. 8. Facilitar información a los clientes sobre los servicios del local. 	



	9. Envolver y/o colocar en bolsas el producto facturado. 10. Llevar control de inventario. 11. Pago de egreso o gastos que tiene la cooperativa (Gastos Menores). 12. Recepción de teléfono y atención al cliente. 13. Mantener en perfecta limpieza y orden, equipos de caja y recepción, reportando cualquier anomalía.	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Ninguno. 2. Todo el personal del local.
	Externa	Todas las personas que visita el local.
Perfil del cargo:	Efectuar cobros de facturas de productos que el cliente recibió.	
Propósito:	Brindar un servicio de calidad y eficiencia a las personas que visitan el local.	
Requisitos:	1. Académica: 1.1 Secundaria completa 2. Otros estudios: 2.1 Curso de operador en microcomputadoras. 2.2 Curso de Excel Avanzado. 2.3 Curso de técnicas para el manejo de caja. 3. Experiencia: 3.1 Mínimo 2 años en caja, atención al cliente o cargos similares. 4. Personales: 4.1 Agilidad numérica. 4.2 Agudeza visual. 4.3 Alto sentido de responsabilidad. 4.4 Aptitudes para el desempeño del puesto. 4.5 Capacidad de establecer adecuadas relaciones humanas. 4.6 Fluidez verbal.	

	<p>4.7 Honradez.</p> <p>4.8 Iniciativa.</p> <p>4.9 Puntualidad.</p> <p>4.10 Simpatía.</p> <p>4.11 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.2 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p> <p>5.3 Excelente presentación personal.</p> <p>5.4 Óptima condición física y mental.</p>
--	--

vi. **MAISACARDS**

i. **Responsable de MAISACARDS**



Tabla 11. Ficha Ocupacional Responsable de MAISACARDS

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Responsable MAISACARDS.	Código: 009
Área:	MAISACARDS	
Responsable inmediato:	Gerente general.	
Funciones:	1. Elaborar flores y tarjetas con tusa de maíz. 2. Controlar inventario de los productos que se fabrican. 3. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos, reportando cualquier anomalía.	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Ayudante MAISACARDS. 2. Gerente.
	Externa	1. Ninguna.
Perfil del cargo:	Elaborar productos a base de tusa de maíz.	
Propósito:	Diversificar los productos a base de tusa de maíz con los que la cooperativa cuenta para aumenta el mercado existente.	
Requisitos:	1. Académica: 1.1 Tercer año aprobado. 2. Otros estudios: 2.1 Curso general de arte y/o manualidades. 3. Experiencia: 2.1 Conocimiento base sobre arte y manualidades. 4. Personales: 4.1 Iniciativa.	

	<p>4.2 Liderazgo.</p> <p>4.3 Puntualidad.</p> <p>4.4 Responsabilidad.</p> <p>4.5 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Buena presentación personal.</p> <p>5.3 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.4 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p>
--	---

ii. **Ayudante de MAISACARDS**



Tabla 12. Ficha Ocupacional Ayudante MAISACARDS

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Ayudante de MAISACARDS.	Código: 010
Área:	MAISACARDS	
Responsable inmediato:	Responsable MAISACARDS.	
Funciones:	1. Elaborar flores y tarjetas con tusa de maíz. 2. Llevar inventario de los productos que se fabrican. 3. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos, reportando cualquier anomalía.	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. RRHH.
	Externa	1. Ninguna.
Perfil del cargo:	Auxiliar en todo lo que se necesite, para la producción de productos elaborados de tusa de maíz.	
Propósito:	Elaborar buenos productos a base de tusa de maíz y promover ideas de diseños novedosos.	
Requisitos:	1. Académica: 1.1 Primaria aprobado. 2. Otros estudios: 1.1 Curso general de arte y/o manualidades. 3. Experiencia: 3.1 Conocimiento base sobre arte y manualidades. 4. Personales: 4.1 Iniciativa. 4.2 Puntualidad. 4.3 Responsabilidad.	

	<p>4.4 Trabajo en equipo.</p> <p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Buena presentación personal.</p> <p>5.3 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.4 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p>
--	---

vii. RECURSOS HUMANOS

Tabla 13. Ficha Ocupacional Responsable de Recursos Humanos

Ficha ocupacional		 
Cargo:	Responsable de Recursos humanos.	Código: 011
Área:	R.R.H.H	
Responsable inmediato:	Contador.	
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar procesos de selección y reclutamiento de personal. 2. Elaborar planes de empleo en función de las necesidades de un nuevo puesto de trabajo. 3. Determinar las políticas salariales fijas y variables, según su ocupación. 4. Delegar funciones a todas las áreas de la cooperativa. 5. Fortalecer una cultura que propicie las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional. 6. Orientar la estructura organizativa hacia un modelo centrado en los procesos que garantice una adecuada ubicación del personal administrativo en cargos específicos según el perfil y el área requerida. 7. Desarrollar e implementar un modelo de capacitación y de desarrollo integral del talento humano (profesional, técnico y ético) de acuerdo a los requerimientos de la cooperativa. 8. Integrar las normas y planes de beneficios sociales para atender con equidad y oportunamente las necesidades del personal. 9. Elaborar planes de prevención, evaluación de riesgo y análisis de accidentes. 	

	<p>10. Determinar y diseñar las estructuras más adecuadas acorde a los objetivos de la cooperativa.</p> <p>11. Mantener en perfecta limpieza, orden en el área y equipos.</p>	
Relaciones Organizacionales:	Interna	1. Subordinados inmediatos: Ninguno.
	Externa	1. Clientes del negocio.
Perfil del cargo:	<p>Gestionar el talento humano requerido por la cooperativa, sustentándose en el mejoramiento integral de procesos y en su personal de alta calidad humana y profesional.</p>	
Propósito:	<p>Mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético, laboral así como contribuir a la presencia de un adecuado clima laboral y la promoción del desempeño.</p>	
Requisitos:	<p>1. Académica:</p> <p>1.1 Lic. en Administración de Empresas.</p> <p>1.2 Lic. en Psicología.</p> <p>2. Otros estudios:</p> <p>2.1 Maestría en recursos humanos.</p> <p>2.2 Inglés Básico.</p> <p>3. Experiencia:</p> <p>3.1 Mínimo 4 años en gerencia de recursos humanos, alto conocimiento sobre las leyes laborales y seguro social.</p> <p>4. Personales:</p> <p>4.1 Buena memoria.</p> <p>4.2 Capacidad de resolver conflictos.</p> <p>4.3 Comunicación a todos los niveles de cooperativa.</p> <p>4.4 Fluidez verbal.</p> <p>4.5 Liderazgo y Trabajo en equipo.</p> <p>4.6 Simpatía.</p>	

	<p>5. Físicos:</p> <p>5.1 Adecuada condición física y mental.</p> <p>5.2 Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>5.3 Dispuesto a trabajar fuera de horario laboral.</p> <p>5.4 Excelente presentación personal.</p>
--	---

VI. CONCLUSIONES DEL MANUAL

- Se estableció un marco de referencia teórico, práctico y conceptual de las actividades de COPRODEC R.L para mejorar el control de sus actividades, así como para el proceso de selección del personal, adiestramiento y capacitación; de la misma manera contribuye para la futura evaluación de puestos y/o desempeño.
- Se definió una adecuada estructura organizacional, ordenamiento y descripción de cargos así como se delimitaron las funciones de cada uno.

VII. CONCLUSIONES

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de COPRODEC R.L; existen siete áreas, once puestos de trabajo, quince cargos y ocho responsables de área, cuentan con medidas de higiene y seguridad laboral adecuada, y con todos los requisitos de la ley, por lo que es una organización legalmente constituida y muy bien posicionada en el mercado.

Se formuló una adecuada jerarquía de cargos para comprender mejor la estructura organizacional actual.

Se realizó la descripción de los puestos con sus respectivas fichas ocupacionales en donde podemos incluir el nombre del cargo, área a la que pertenece, responsable inmediato, funciones y los requisitos básicos que debe de cumplir el personal.

VIII. RECOMENDACIONES

A COPRODEC R.L

Crear un cargo nuevo en recursos humanos o cambiarle el nombre a otro, debido a que recursos humanos no se debe de encargar de todo las operaciones de la empresa sino de velar por el bienestar de los colaboradores junto con los intereses de la cooperativa.

Implementar este manual de funciones a todos los departamentos administrativos que se mencionan en este trabajo, con la finalidad que conozcan claramente sus funciones, superior inmediato y subordinados, de esta forma los empleados tendrán mayor seguridad, eficiencia y eficacia al realizar su trabajo.

Realizar una revisión del manual al menos una vez al año, para detectar aquellos cambios que son necesarios de implementar y de actualizar con el surgimiento de nuevas funciones, la creación de nuevos puestos o la eliminación de alguno teniendo en cuenta la retroalimentación por parte de los colaboradores de los puestos operativos.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA:

Para que continúe con el apoyo de este tipo de investigaciones a empresas u organizaciones que la necesitan para contribuir a la mejora de su productividad y como consecuencia el progreso del país.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Castillo, F. V. (1995). *Derecho Cooperativo En Nicaragua* (1 ed.). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León.
- Castro, J. L. D., Zeledón, G. A. F., & Rodríguez, B. A. A. (2010). *Manual de Organización y Funciones de la Micro Empresa Auto Hotel Ilusión*. Ingeniería, Universidad Nacional de Ingeniería, Managua.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (P. M. Sacristán & M. d. C. H. Roa, Trans. 9 ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- DeCenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (1 ed.). México, D.F: Limusa Wiley.
- Hernández, C. M. B., Martínez, B. A. Z., & Guevara, M. R. C. (2010). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE PINTURAS SUR DE NICARAGUA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ABRIL A JULIO 2010*. Ingeniería, Universidad Nacional de Ingeniería, Managua.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (J. M. Gómez, Trans. 5 ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (J. M. Gómez, Trans. 6 ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS DECRETO No. 91-2007, Aprobado el 10 de Septiembre del 2007 Publicado en La Gaceta No. 174 del 11 de Septiembre del 2007.
- LEY GENERAL DE COOPERATIVAS LEY No. 499. Aprobada el 29 de Septiembre del 2004. Publicada en La Gaceta No. 17 del 25 de Enero del 2005.
- LEY DE ORGANIZACIÓN, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTOS DEL PODER EJECUTIVO LEY No. 290. Aprobada el 27 de Marzo de 1998. Publicada en La Gaceta No. 102 del 3 de Junio de 1998.

ANEXOS



Anexo I. Entrevista.

**Universidad Nacional de Ingeniería
UNI-RUACS**

Desarrollo de manual de funciones de la Cooperativa de Servicios
Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC
R.L) municipio de Estelí.

ENTREVISTA

Toda la información proporcionada será usada anónimamente y con fines académicos le rogamos su colaboración.

Objetivo: Recolectar información necesaria para elaborar un manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) en el municipio de Estelí.

GERENTE GENERAL DE (COPRODEC R.L)

1. Nombre y Apellido:_____
2. Desde cuándo ocupa este puesto:_____
3. Actualmente la empresa cuenta con algún documento donde se defina la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo:_____
4. Porque:_____

5. Cuántos trabajadores laboran en (COPRODEC R.L)_____
6. Con que frecuencia surge la necesidad de contratación de nuevo personal:_____

7. Cuándo se necesita contratar nuevo personal de trabajo ¿Cómo se hace el proceso de reclutamiento, selección y contratación:_____



8. Cómo es el proceso de integración de los empleados nuevos a las actividades que se realizan en la empresa:_____

9. Aplican evaluación del desempeño a sus trabajadores, que técnicas se practican:_____

10. Cómo se hace para llevar el control de asistencia de los trabajadores:_____

Anexo II. Encuesta.

**Universidad Nacional de Ingeniería
UNI-RUACS**

Desarrollo de manual de funciones en la Cooperativa de Servicios
Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC
R.L) municipio de Estelí.

ENCUESTA

No_____

Toda la información proporcionada será usada anónimamente y con fines académicos le rogamos su colaboración.

Objetivo: Recolectar información necesaria para elaborar un manual de funciones para la Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) en el municipio de Estelí.

COLABORADORES (COPRODEC R.L)

1. Nombre y Apellido: _____
2. Edad: _____
3. Sexo: M ☐ F ☐
4. Nombre del puesto: _____
5. A qué Dirección o Área pertenece: _____
6. Describa las actividades que realiza y su frecuencia:



Funciones o Tareas Detalle de ¿qué hace?	¿Cómo lo hace?	Frecuencia*		
		D	S	M
1.	1.1			
	1.2			
	1.3			
	1.4			
2.	2.1			
	2.2			
	2.3			
	2.4			
3.	3.1			



	3.2			
	3.3			
	3.4			
4.	4.1			
	4.2			

7. Nombre y puesto del jefe inmediato_____

8. Nombre y puesto de los subordinados inmediatos:

9. Descripción general del puesto:

10. Describa en una forma detallada y clara el objetivo general de su puesto:_____

11. Materiales o productos que maneja:

12. Equipos que Utiliza:

FOTOGRAFÍAS

Anexo III. Tarjetas MAISACARDS diseño: amor y navideño.



Anexo IV. Vista interior de “El Zaguán de Doña Milagros”.



Anexo V. Vista frontal de “El Zaguán de Doña Milagros”.



Anexo VI. Productos de “El Zaguán de Doña Milagros”.



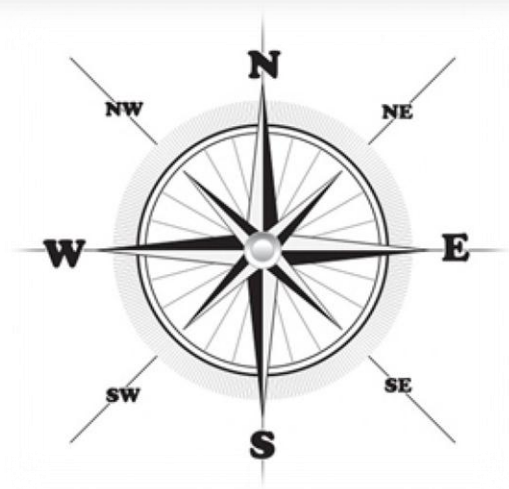
Anexo VII. Condiciones, medidas de seguridad e higiene.



Anexo VIII. Áreas de COPRODEC R.L, Caja, MAISACARDS, Bodega, Gerencia y Cocina respectivamente.

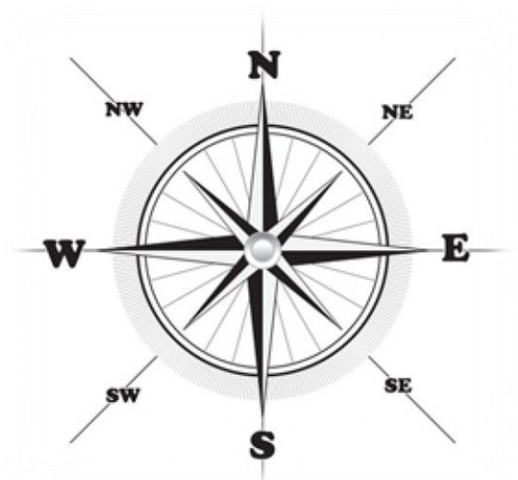
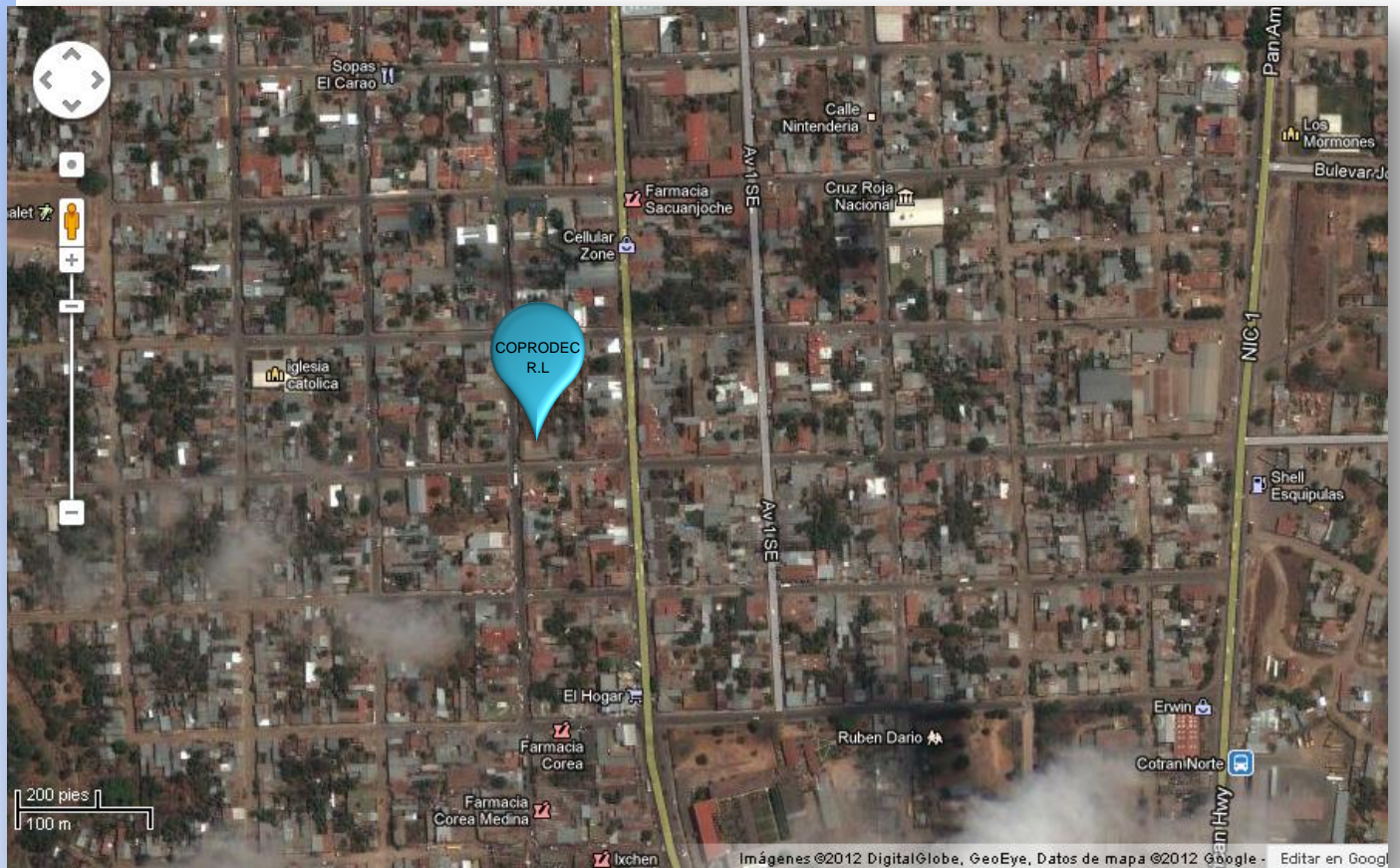


Anexo IX. Distribución de planta de COPRODEC R.L



MAPA

Anexo X. Ubicación de COPRODEC R.L



Anexo XI. ASPECTOS LEGALES

La Cooperativa de Servicios Múltiples de Profesionales Pro Desarrollo Campo-Ciudad (COPRODEC R.L) de doce miembros todos profesionales, cumple con todas sus obligaciones y requisitos desde su constitución, hasta el ingreso de los socios, obligaciones tales como: llevar los libros de contabilidad y registro de cooperados, suministra los datos que le solicita la Dirección General de Cooperativas en tiempo y forma; tiene exenciones como: de impuestos de timbre y papel sellado, de los demás impuestos fiscales, de impuestos derechos de importación sobre maquinarias, herramientas, repuestos de las mismas y sobre todo equipo, material y enseres necesarios para su funcionamiento⁴, constitución con su debida solicitud al Ministerio del Trabajo, por medio de la Dirección General de Cooperativas su inscripción en el Registro Nacional de Cooperativas, así mismo los socios; dos formas se contemplan para su ingreso, la primera, que se efectúa durante el proceso de constitución de la misma con la firma del Acta Constitutiva la que se realiza al inicio de la organización y a cuyos socios se le llamarían socios fundadores y la segunda, más frecuente y normal es aquella mediante la cual la persona solicita su ingreso y posteriormente el Consejo de Administración procede a su aceptación.

⁴ (Castillo, 1995)